

## 9. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

### 9.1. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS HOGARES ESPAÑOLES

Según los datos que recoge el INE, El 79,4% de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años dispone de ordenador en el año 2017. Este porcentaje es ligeramente superior (1,3 puntos) al del año pasado. En la Comunitat Valenciana el 75,3% de los hogares dispone de ordenador.

La encuesta investiga este año por primera vez la disposición de Tablet<sup>1</sup>, que se encuentra implantado en el 52,4% de los hogares.

El resto de productos TIC se mantiene en los niveles de 2016 o sigue experimentando una bajada, como los reproductores de mp3 o mp4, el vídeo y el DVD.

Gráfico III.9.1



<sup>1</sup> La Tablet se considera un tipo específico de ordenador.

El 99,5% de los hogares dispone de teléfono (fijo o móvil). El 75,5% tiene ambos tipos de terminales. Un 2,1% de los hogares dispone únicamente de teléfono fijo, mientras que un 21,9% tiene exclusivamente teléfono móvil para comunicarse desde el hogar. La implantación del teléfono móvil sube respecto a 2016 –al contrario de lo que ocurre con el teléfono fijo–, para llegar al 97,4% de los hogares.

### **Viviendas con acceso a Internet**

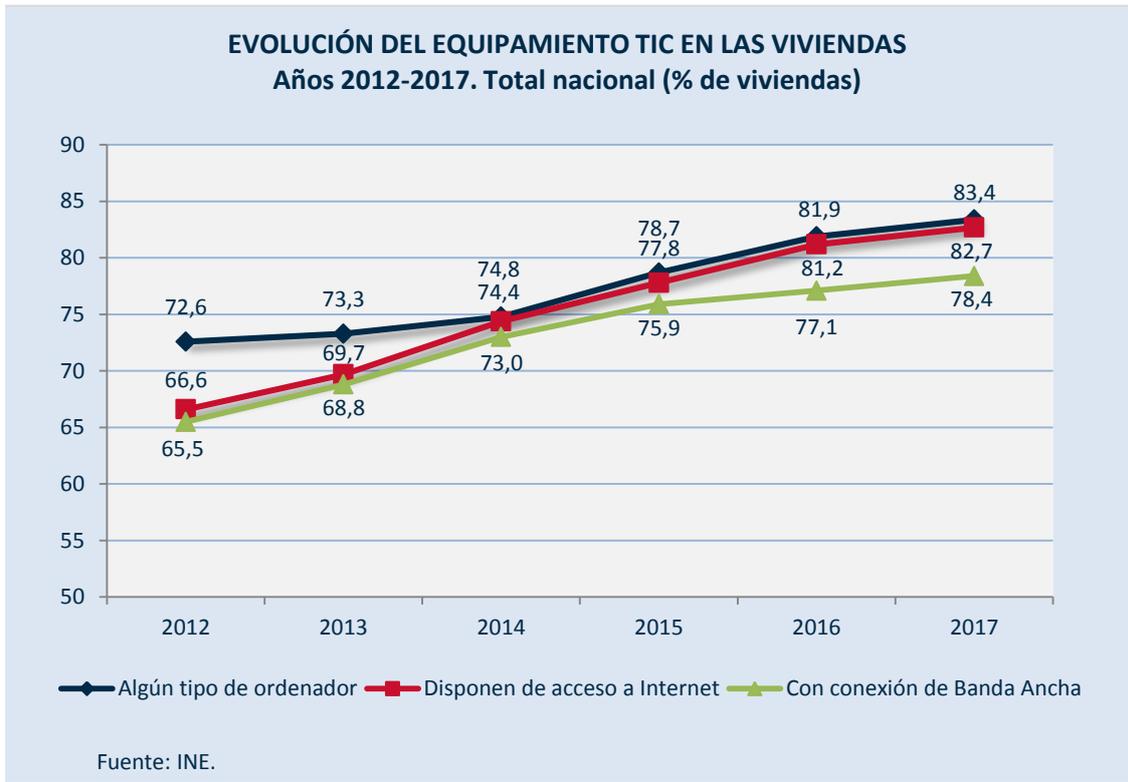
El 83,4% de los hogares españoles tiene acceso a la Red, frente al 81,9% del año anterior, el Comunitat Valenciana el 82,0% tiene acceso a la Red. En cuanto al tipo de conexión, en España ya existen más de 13,5 millones de viviendas familiares con acceso a Internet por banda ancha (ADSL, red de cable,..), lo que supone el 99,8% de las viviendas que han declarado el tipo de conexión a Internet.

El principal tipo de conexión a Internet por banda ancha es el establecido a través de un dispositivo de mano (teléfono móvil de últimas generaciones -al menos 3G-, etc.) con un 76,1% de las viviendas con acceso. A continuación se sitúa la red de cable o fibra óptica (49,3% de las viviendas), la línea ADSL (41,7%), las conexiones móviles de banda ancha – vía modem USB o tarjeta – (7,6%) y otras conexiones fijas de banda ancha –vía satélite, WiFi público o WiMax– (7,4%).

Como en 2016, cabe destacar los incrementos en red de cable o fibra óptica (11,8 puntos más que el año anterior), y el descenso en más de seis puntos en la conexión por ADSL, de tal forma que la línea ADSL ha perdido la primacía en las conexiones fijas de banda ancha.

Las viviendas que no disponen de acceso señalan como principales motivos de tal situación porque no necesitan Internet (razón indicada por el 67,7% de las viviendas que no disponen de conexión a la Red), porque tienen pocos conocimientos para utilizarlo (43,7%) y razones de tipo económico: porque los costes del equipo son demasiado altos (30,5%) o porque los costes de conexión resultan demasiado elevados (29,9%).

Gr fico III.9.2



### El uso de Internet por los menores

La proporción de uso de tecnologías de información por la población infantil (de 10 a 15 años) es, en general, muy elevada. Así, el uso de ordenador entre los menores está muy extendido (92,4%), y más aún el uso de Internet (95,1%). Como en 2016, el número de menores usuarios de Internet supera al de ordenador.

En la Comunitat Valenciana tanto el uso de ordenador, como el del uso de internet entre los menores, supera a la media nacional con el 93,8% y el 98,1% respectivamente.

Por sexo, las diferencias son poco significativas. Por edades, los resultados sugieren que el uso de ordenador e Internet es una práctica mayoritaria en edades anteriores a 10 años.

Por su parte, la disposición de teléfono móvil se incrementa significativamente a partir de los 10 años, hasta alcanzar el 94,0% en la población de 15 años.

Cuadro III.9.1

**PORCENTAJE DE MENORES USUARIOS DE TIC POR SEXO. AÑOS 2016 Y 2017**

	Uso de ordenador	Uso de internet	Disposición de móvil
<b>NIÑAS</b>			
2016	94,2	94,7	70,9
2017	93,9	95,2	70,0
<b>NIÑOS</b>			
2016	95,6	95,7	68,8
2017	91,1	94,9	68,2
<b>TOTAL</b>			
2016	94,9	95,2	69,8
2017	92,4	95,1	69,1

Fuente: INE.

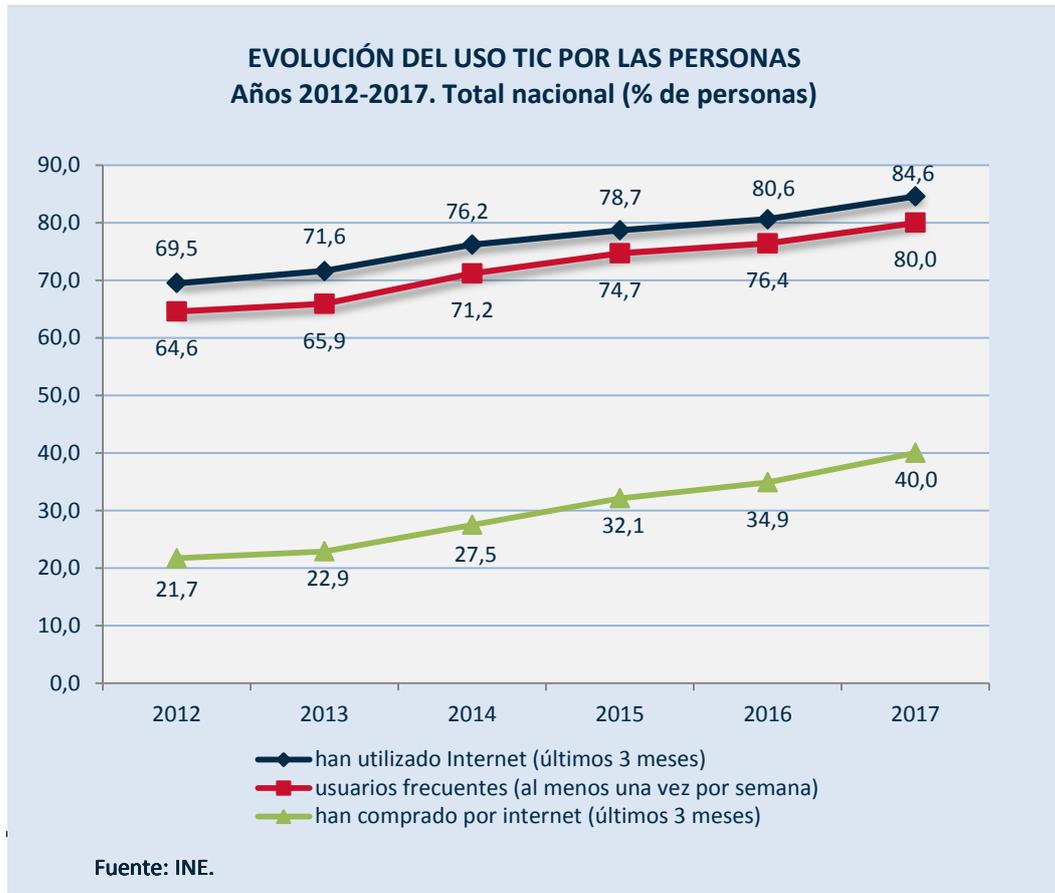
### **Evolución del uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por las personas de 16 a 74 años**

Ya son 29 millones de personas las que han utilizado Internet en los tres últimos meses. Ello supone el 84,6% de la población de 16 a 74 años, cuatro puntos más que en 2016. En la Comunitat Valenciana el 84,0% de la población de 16 a 74 años ha usado internet en los últimos 3 meses.

Prácticamente todos estos internautas son usuarios frecuentes de Internet, pues el 94,5% de ellos se han conectado a la Red al menos una vez a la semana en los tres últimos meses. Estos usuarios son, aproximadamente, 27,5 millones de personas (el 80,0% de la población). Además, cerca de 24 millones de personas (casi el 69% de la población de 16 a 74 años) son usuarios intensivos de Internet, pues lo usan diariamente.

El 91,7% de los internautas declara haber utilizado algún tipo de dispositivo móvil para acceder a Internet fuera de la vivienda habitual o centro de trabajo. El 90,4% ha accedido mediante teléfono móvil (el 81,9% vía red de telefonía móvil y el 69,5% vía WiFi). Un 39,3% declara haber accedido por ordenador portátil.

Gràfico III.9.3



### El uso de comercio electrónico

El porcentaje de personas que han comprado a través de Internet en los tres últimos meses aumenta 5,1 puntos, alcanzando una penetración del 40,0% de la población. Cuatro de cada 10 personas de 16 a 74 años de edad han comprado a través de Internet en los tres últimos meses.

Por su parte, más de 17 millones de personas (el 49,9% de la población) han realizado operaciones de comercio electrónico en los 12 últimos meses.

Los productos/servicios más comprados por este colectivo son alojamiento de vacaciones (por el 54,1%), material deportivo, ropa (53,5%), entradas para espectáculos (47,6%) y otros servicios para viajes (44,7%).

En la Comunitat Valenciana, un 31,9% han descargado y comprado películas y música, un 40,9% ha comprado libros electrónicos, un 28,3% revistas o periódicos digitales, un 40,5% juegos de ordenador y videoconsolas (y sus actualizaciones) y un 40,7% otro software de ordenador.

Respecto a 2016, los usuarios de comercio electrónico han comprado menos veces por Internet, y también han gastado menos en los tres últimos meses. El número medio se sitúa en torno a 4,0 compras (0,3 puntos menos que en 2016) y el gasto medio estimado es de unos 250 euros en esos tres meses (20 euros menos que el año anterior). Sin embargo, el gasto promedio de cada compra, de 63 euros, es similar al de 2016.

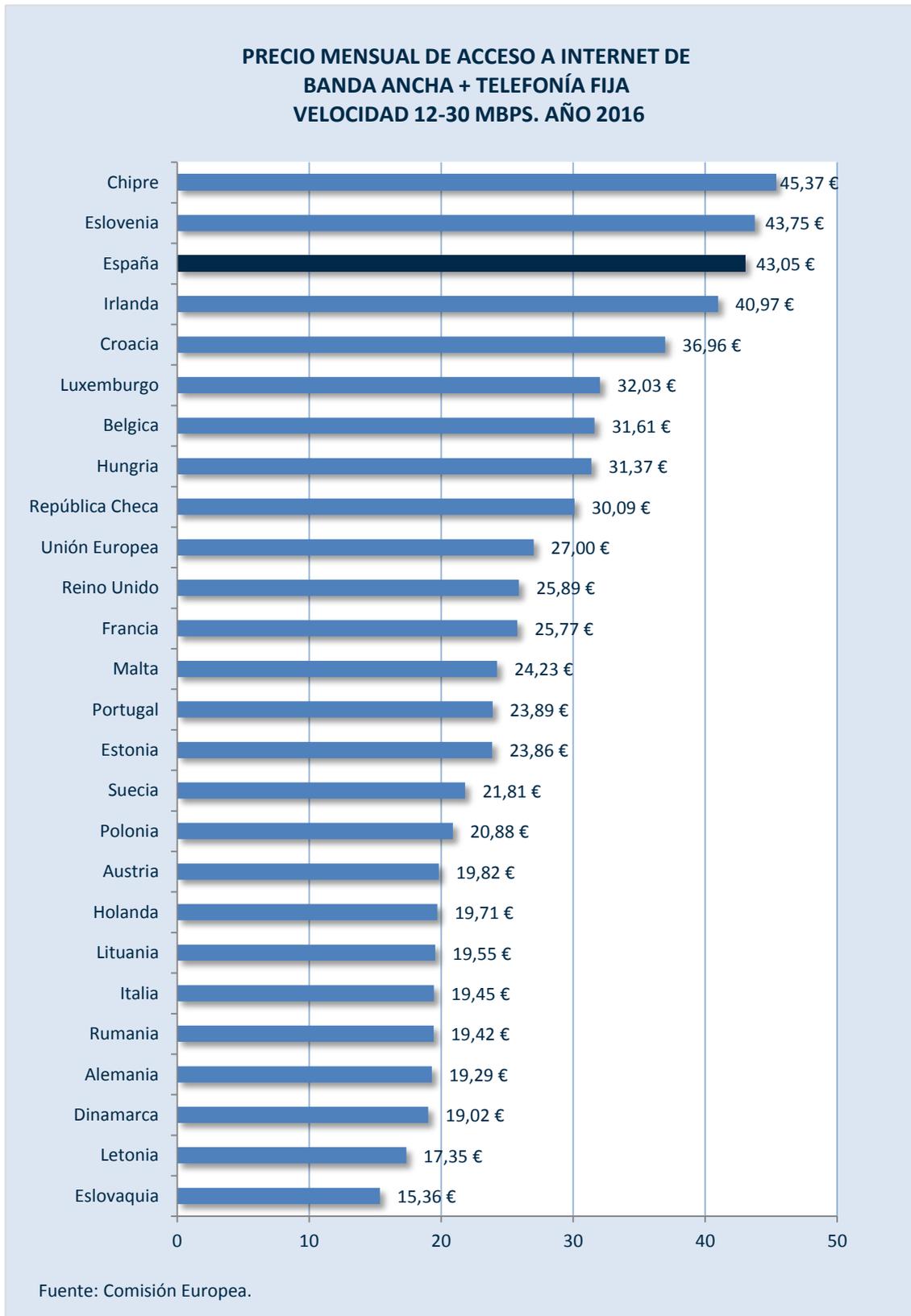
Solo el 8,6% de los compradores por Internet en el último año declara haber tenido algún problema al realizar estas compras (medio punto menos que en 2016). Los problemas relativamente más frecuentes son: retrasos en la entrega (4,7% de los compradores) y productos o servicios entregados con defectos o diferentes a los encargados (3,0%).

Las principales razones alegadas por los usuarios de Internet de los 12 últimos meses que no compraron a través de Internet o lo hicieron hace más de un año son porque prefiere comprar personalmente en una tienda (80,5%), porque le preocupa la privacidad o la seguridad en el pago (49,8%) y por falta de habilidades o conocimientos (39,5%).

### **El precio de Internet**

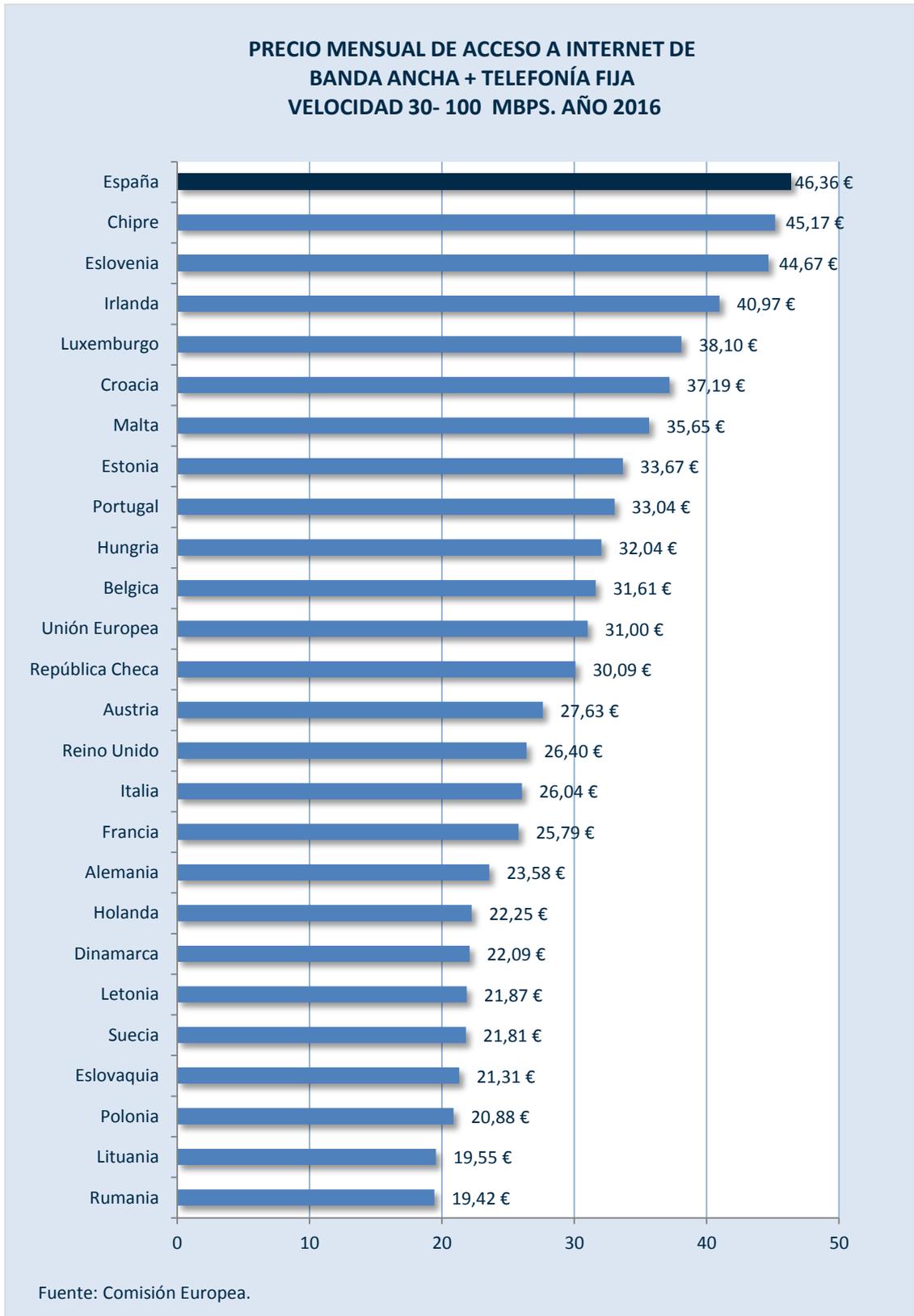
España es el tercer país más caro en el precio medio de Internet en la modalidad entre 12 y 30 Mbps, donde hablamos de fibra hasta el hogar y cable, España supera la media de precio de la Unión Europea que es de 27,0 euros siendo el precio medio en nuestro país de 43,1 euros.

Gráfico III.9.4



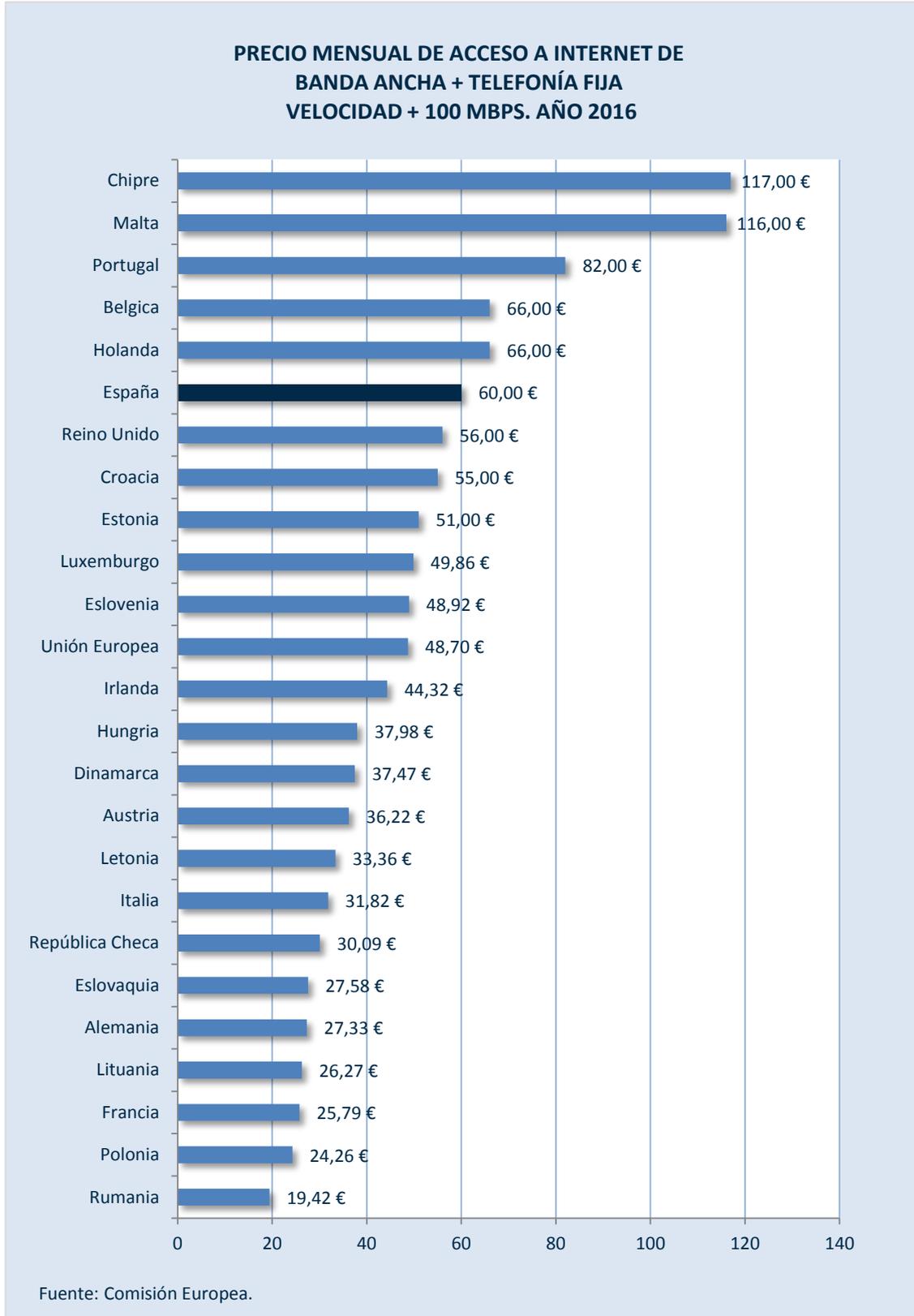
En cuanto al segmento de 30 a 100 megas, España es el país con el precio más elevado de toda la UE con 46,36 euros. El precio medio en Europa es de 31 euros.

Gr fico III.9.5



Por último, en el segmento de mayor velocidad, España es el sexto país más caro de Europa con 60 euros de media. El precio medio en Europa es de 48,7 euros.

Gr fico III.9.6



## El uso de TIC según la edad

Por grupos de edad, el uso de Internet en edades comprendidas entre los 16 y los 24 años es prácticamente universal (98,0%) y va descendiendo paulatinamente conforme aumenta la edad. A partir de los 55 años el indicador desciende notablemente y alcanza un mínimo en el grupo de edad de 65 a 74 años (43,7%). La misma situación se produce en el uso frecuente de Internet.

En cuanto a compras por Internet, la participación más alta se da en el grupo de edad de 25 a 34 años (57,2%) seguido del de 35 a 44 años (52,2%) y del de 16 a 24 años (49,2%). A partir de los 45 años el indicador va descendiendo gradualmente según aumenta la edad, hasta llegar al 10,1% en las personas más mayores, las de 65 a 74 años.

## El uso de TIC según nacionalidad

Como en años anteriores, el porcentaje de españoles que utilizan Internet es inferior al de los usuarios extranjeros (casi cuatro puntos en 2017). Y lo mismo sucede con los usuarios frecuentes.

Sin embargo, la práctica de realizar compras a través de Internet es mayor en el caso de los españoles (más de 11 puntos).

Cuadro III.9.2

### PORCENTAJE DE USUARIOS DE TIC POR NACIONALIDAD. AÑO 2017

	Han utilizado Internet en los 3 últimos meses	Usuarios frecuentes de Internet (al menos 1 vez por semana)	Han comprado a través de Internet en los 3 últimos meses
Españoles	84,2	79,8	41,2
Extranjeros	88,1	82,1	30,0
<b>Total</b>	<b>84,6</b>	<b>80,0</b>	<b>40,0</b>

Fuente: INE.

## Uso de TIC por sexo

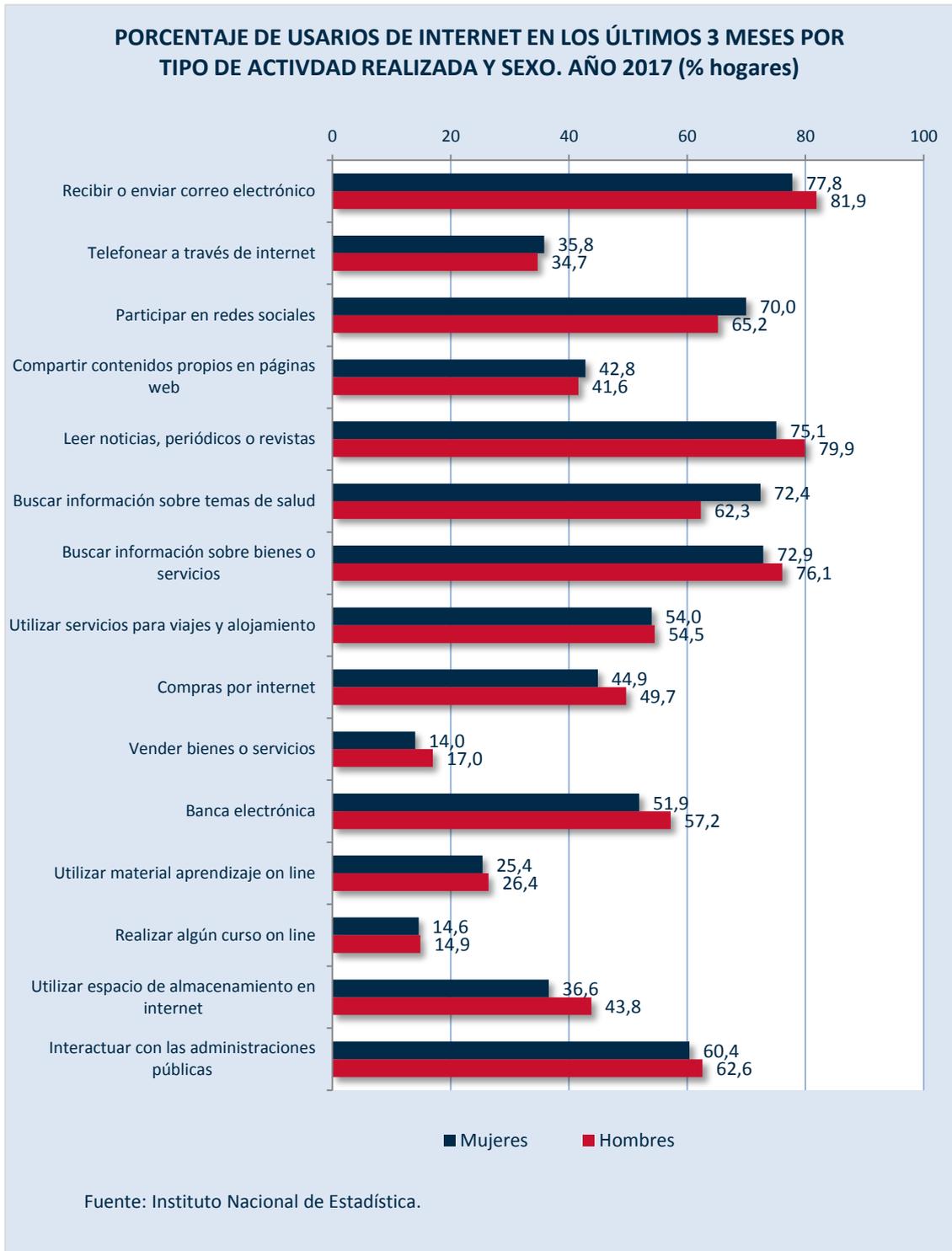
Al analizar los tipos de actividades realizadas por Internet, se observa que tanto en hombres como en mujeres las más realizadas son recibir o enviar correo electrónico, leer noticias, periódicos o revistas de actualidad on line y buscar información sobre bienes o servicios.

La diferencia de puntos porcentuales entre hombres y mujeres en el uso de Internet en los tres últimos meses y en el uso frecuente de Internet ha disminuido en 2017.

Recupera así la tendencia a la baja que mantenía desde 2012 y que se rompió en 2016. En ese periodo la diferencia de acceso a Internet entre hombres y mujeres ha bajado de 5,3 a 1,8 puntos, y la de uso frecuente se ha reducido de 6,9 a 1,5 puntos.

La diferencia entre hombres y mujeres en compras por Internet se redujo a 4,8 puntos en 2017, desde los 6,1 de 2016.

Gr fico III.9.7



## El uso de TIC por comunidades autónomas

Las comunidades con mayor porcentaje de usuarios de Internet en los tres últimos meses son Comunidad de Madrid, Illes Balears, Aragón, Comunidad Foral de Navarra, Cataluña y País Vasco, todas ellas por encima de la media española.

Las comunidades nombradas, junto con Canarias, Comunitat Valenciana y Región de Murcia, presentan también mayor porcentaje en uso frecuente de Internet que la media española.

Cuadro III.9.3

### PORCENTAJE DE USUARIOS DE TIC POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS. AÑO 2017

	Han utilizado Internet en los 3 últimos meses	Usuarios frecuentes de Internet (al menos 1 vez por semana)	Han comprado por Internet en los 3 últimos meses
<b>Total nacional</b>	<b>84,6</b>	<b>80,0</b>	<b>40,0</b>
Andalucía	83,9	78,2	36,0
Aragón	86,8	82,4	45,3
Asturias, Principado de	82,3	77,0	40,8
Balears, Illes	88,5	85,7	47,9
Canarias	83,5	80,3	31,2
Cantabria	82,7	77,3	46,3
Castilla y León	81,3	76,9	35,4
Castilla-La Mancha	78,3	73,3	37,3
Cataluña	85,7	81,8	45,5
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>84,0</b>	<b>80,4</b>	<b>36,6</b>
Extremadura	80,2	76,0	34,3
Galicia	79,4	72,1	32,1
Madrid, Comunidad de	90,0	85,5	48,3
Murcia, Región de	84,5	81,1	32,1
Navarra, Comunidad Foral de	86,7	82,1	48,7
País Vasco	85,7	81,8	43,3
Rioja, La	82,0	75,8	39,3
Ceuta	81,4	81,4	30,1
Melilla	88,0	82,4	45,8

Fuente: INE.

## Uso de servicios de economía colaborativa

Siguiendo el reglamento comunitario de esta encuesta, se ha incorporado en 2017 un apartado sobre uso de servicios de economía colaborativa. Por primera vez, la encuesta ha investigado el uso de internet para concertar con otra persona alojamiento (habitación, apartamento, casa, etc.) o servicio de transporte (coche, por ejemplo).

Del total de usuarios de Internet en los 12 últimos meses, el 21,4% han utilizado páginas web o apps para acordar con otro particular un alojamiento; es decir, más de seis millones de personas. De estas personas, el 81,3% usaron webs o apps especializadas en este servicio.

El servicio de economía compartida es utilizado en idéntico porcentaje tanto por hombres como por mujeres. Por grupos de edad, los que más lo utilizan son las personas de 25 a 34 años (28,3%).

El uso de servicio de transporte es utilizado en menor proporción (el 8,9% de los internautas) y es más frecuente entre los hombres (9,8%), que entre las mujeres (8,0%). Los más jóvenes son los que han declarado utilizarlo en mayor proporción (16,7% de las personas de 16 a 24 años).

### **Administración electrónica**

Un 61.5% de las personas que han utilizado Internet en los 12 últimos meses ha contactado o interactuado con las administraciones o servicios públicos a través de Internet por motivos particulares. Este porcentaje equivale al 52,3% del total de la población de 16 a 74 años (2,2 puntos más que en 2016). Los que interactúan en una proporción superior a la media son los ciudadanos con edades comprendidas entre 25 y 54 años de edad.

Por forma de interactuar, el 54,9% de usuarios de Internet en el último año declara haber obtenido información de las páginas web de la Administración, el 42,8% afirma haber descargado formularios oficiales y el 39,0% ha enviado formularios cumplimentados.

En cuanto a las causas por las que los usuarios de Internet con necesidad de enviar algún formulario cumplimentado a las Administraciones Públicas no lo hicieron a través de Internet en el último año, el 48,5% declaró que fue porque lo tramitó por Internet otra persona en su nombre -un gestor, un asesor fiscal, un familiar o un conocido-, el 28,4% por falta de habilidades o conocimientos, el 27,9% por no disponer de firma o certificado electrónico o por tener problemas con los mismos y el 20,4% por estar preocupado por la protección y seguridad de los datos personales.

### **Participación en redes sociales**

El 67,6% de los usuarios de Internet en los últimos tres meses participa en redes sociales de carácter general, como Facebook, Twitter o YouTube, creando un perfil de usuario o enviando mensajes u otras contribuciones.

Los más participativos son los estudiantes (90,4%) y los jóvenes de 16 a 24 años (90,0%). Por sexo, la participación de las mujeres (70,0%) es superior a la de los hombres (65,2%).

## 9.2. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS

El 98,7% de las empresas de 10 o más empleados dispone de conexión a Internet en el primer trimestre de 2017. De estas empresas, el 82,4% usa banda ancha móvil para la conexión a Internet.

Por otro lado, ocho de cada diez empresas con conexión a Internet dispone de sitio/página web. En las de 250 o más empleados, este porcentaje alcanza el 95,7%.

Cuadro III.9.4

### USO DE INFRAESTRUCTURAS TIC POR TAMAÑO DE EMPRESA. AÑO 2017

	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 o más
Ordenadores	99,6	99,5	99,8	99,9
Personal que usa ordenadores con fines empresariales	60,1	56,5	59,4	62,7
Personal que usa ordenadores conectados a internet con fines empresariales	51,9	52,2	53,2	51,1
Tiene sistemas internos de seguridad	87,0	85,4	94,5	98,2
Conexión a Internet:	98,7	98,6	99,2	99,9
Conexión a Internet y sitio/página web (*)	77,7	75,2	89,3	95,7
Usan firma digital (*)	77,1	75,4	84,9	89,6
Banda ancha fija (*)	95,0	94,7	96,3	98,5
Banda ancha móvil (*)	82,4	80,4	91,3	97,8

(\*) Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Fuente: INE.

El 77,1% de las empresas utilizan la firma digital en alguna comunicación con agentes externos, dos puntos más que el mismo trimestre del año anterior (75,1%). De ellas, el 99,0% la emplea para relacionarse con las Administraciones Públicas y el 21,5% para hacerlo con proveedores y clientes.

El 87,0% de las empresas emplea sistemas internos de seguridad. Los más usados son la autenticación mediante contraseña segura (94,2%) y el backup de datos externo (62,3%).

Tres de cada cinco empleados usan ordenadores con fines empresariales y más de la mitad de los empleados usa ordenadores con conexión a Internet.

Durante el primer trimestre de 2017, el 82,4% de las empresas disponen de banda ancha móvil y el 95,0% de banda ancha fija (82,9% y 94,9% en el mismo periodo de 2016, respectivamente).

## Tipos de conexión a Internet

El 99,4% de las empresas de 10 o más empleados con conexión a Internet acceden a la red mediante alguna solución de banda ancha (fija o móvil).

Para las empresas con banda ancha fija la tecnología más utilizada es la conexión mediante soluciones DSL (69,1%). Sin embargo, en el caso de las empresas de 250 o más empleados la más usada son las redes de cable y fibra óptica (81,4%).

Cuadro III.9.5

### EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET POR TIPO DE CONEXIÓN. AÑO 2017

	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 o más
<b>Banda ancha (fija o móvil)</b>	<b>99,4</b>	99,3	99,5	100,0
<b>Banda ancha fija:</b>	<b>95,0</b>	94,7	96,3	98,5
- DSL (ADSL, SDSL,...)	<b>69,1</b>	69,3	66,5	73,9
-Redes de Cable y fibra óptica (FTTH)	<b>53,2</b>	50,0	66,1	81,4
-Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite,...)	<b>6,2</b>	4,5	12,2	28,7
<b>Telefonía móvil de Banda Ancha:</b>	<b>82,4</b>	80,4	91,3	97,8
- Mediante ordenador portátil (tablets, notebook,...) con conexión 3G o superior	<b>72,2</b>	69,6	82,0	91,5
-Mediante teléfono móvil con conexión 3G o superior	<b>94,0</b>	93,6	95,4	97,1

Fuente: INE.

En las empresas que disponen de banda ancha móvil, el 94,0% utilizan teléfono móvil con tecnología 3G o superior. Este porcentaje se eleva al 97,1% en las empresas de 250 o más empleados.

## Uso de los medios sociales

El 49,6% de las empresas con conexión a Internet usan alguno de los medios sociales por motivos de trabajo en el primer trimestre de 2017. De ellas, el 94,4% utilizan redes sociales.

El 92,0% de las empresas que usan medios sociales creen que son útiles en mayor o menor medida para desarrollar su negocio, frente al 91,5% del primer trimestre del año anterior.

## **Compra de soluciones de computación en la nube (Cloud Computing) por empresas de 10 o más empleados**

El 24,6% de las empresas con conexión a Internet compra soluciones de Cloud Computing en el primer trimestre de 2017, frente al 19,3% en el mismo periodo del año anterior.

Entre las empresas que compran servicios de Cloud Computing, el 74,4% se decantan por el e-mail. El 69,2% paga por algún servicio que reside en servidores compartidos.

### **Especialistas TIC**

El 22,1% de empresas emplean a especialistas en TIC. De éstas, el 48,1%, emplean a mujeres especialistas en TIC en el primer trimestre de 2017.

En el 4,6% de empresas con especialistas TIC, al menos la mitad de estos especialistas son mujeres.

El 67,4% de las empresas de 250 o más empleados con especialistas TIC emplean a mujeres de esta especialidad.

### **Facturación**

Durante el año 2016 siete de cada ocho empresas enviaron facturas a otras empresas o Administraciones Públicas.

De estas empresas, el 37,8% lo hicieron en formato electrónico que permite su procesamiento informático automático (no incluye los correos electrónicos, ni los adjuntos en pdf de los mismos, imágenes, etc.). El año anterior, este tipo de facturas representaron el 31,2% de las facturas enviadas.

Por otra parte, el 18,3% de las empresas enviaron sus facturas utilizando sólo formato papel en 2016, frente al 21,5% del año 2015.

### **Herramientas de gestión electrónica de la información**

En el primer trimestre de 2017 el 46,7% de las empresas de 10 o más empleados utilizan paquetes informáticos para la integración de las diferentes áreas de la propia empresa (ERP- Enterprise Resource Planning), frente al 37,8% de empresas que usan herramientas CRM (Customer Relationship Management) para gestionar la información de sus clientes.

Por otro lado, el 16,9% de las empresas utilizan páginas web u otro tipo de formatos electrónicos para compartir información sobre la cadena de suministro con sus proveedores o clientes.

## **Uso de tecnologías de identificación de radiofrecuencia (RFID)<sup>2</sup>**

El 15,2% de las empresas de 10 o más empleados usan tecnologías de identificación automática basada en la captura de información remota utilizando dispositivos como etiquetas RFID (Radio Frequency Identification) en el primer trimestre de 2017.

De estas empresas, el 72,3% lo utilizan para la identificación de personas o en los controles de acceso.

## **Uso de las TIC por comunidades autónomas**

Las empresas de 10 o más empleados cuyas sedes sociales están ubicadas en Cataluña, Comunidad de Madrid y Comunitat Valenciana presentan las mayores intensidades en el uso de las TIC en el primer trimestre de 2017<sup>3</sup>.

Por su parte, las empresas de la ciudad autónoma de Melilla y las comunidades autónomas de Canarias y Castilla-La Mancha tienen los menores porcentajes en el uso de las tecnologías de la información.

---

<sup>2</sup> Los sistemas de identificación por radiofrecuencia o RFID (Radio Frequency Identification) son una nueva tecnología para la identificación de objetos a distancia sin necesidad de contacto, ni siquiera visual. Se requiere lo que se conoce como etiqueta o tag RFID que consiste en un microchip que va adjunto a una antena de radio y que va a servir para identificar unívocamente al elemento portador de la etiqueta.

<sup>3</sup> Las intensidades en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación hacen referencia a los siguientes indicadores: Conexión a Internet, Página Web, Uso de Firma Digital, Banda Ancha móvil, Uso de Medios Sociales y Cloud Computing.

Cuadro III.9.6

**USO DE DIVERSAS TIC POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN QUE SE UBICA LA SEDE SOCIAL DE LA EMPRESA. EN PORCENTAJE. AÑO 2017**

	Conexión a Internet	Internet y Página Web <sup>1</sup>	Banda Ancha móvil <sup>1</sup>	Uso de firma digital <sup>1</sup>	Uso de Medias Sociales	Cloud Computing <sup>1</sup>
Andalucía	99,7	70,0	83,3	77,7	48,2	20,6
Aragón	98,7	82,1	82,2	79,7	48,0	24,5
Asturias, Principado de	97,8	79,6	73,3	80,8	42,9	20,1
Balears, Illes	99,2	70,8	79,0	73,3	53,0	22,2
Canarias	98,1	65,7	73,9	71,0	48,9	20,4
Cantabria	98,5	77,2	83,5	71,6	47,4	16,7
Castilla y León	98,8	76,4	78,5	81,2	47,0	19,6
Castilla-La Mancha	98,6	72,1	80,4	78,9	37,6	13,7
Cataluña	98,9	85,2	83,9	77,0	53,9	35,1
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>99,3</b>	<b>79,7</b>	<b>85,8</b>	<b>80,2</b>	<b>52,7</b>	<b>21,1</b>
Extremadura	97,8	71,4	85,3	77,0	54,0	12,0
Galicia	98,5	73,2	80,5	78,8	42,5	16,4
Madrid, Comunidad de	97,9	78,5	84,1	75,1	53,9	31,3
Murcia, Región de	99,0	69,8	78,2	77,9	45,7	16,2
Navarra, Com. Foral de	98,3	82,9	80,9	76,2	43,6	15,7
País Vasco	98,0	83,1	82,1	74,7	40,5	19,6
Rioja, La	98,2	82,2	76,2	77,8	44,5	15,8
Ceuta	100,0	72,0	73,3	87,2	38,6	26,3
Melilla	96,7	35,6	82,0	77,7	21,2	6,9
<b>TOTAL</b>	<b>98,7</b>	<b>77,7</b>	<b>82,4</b>	<b>77,1</b>	<b>49,6</b>	<b>24,6</b>

<sup>1</sup> Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet.

Fuente: INE.

## Comercio electrónico

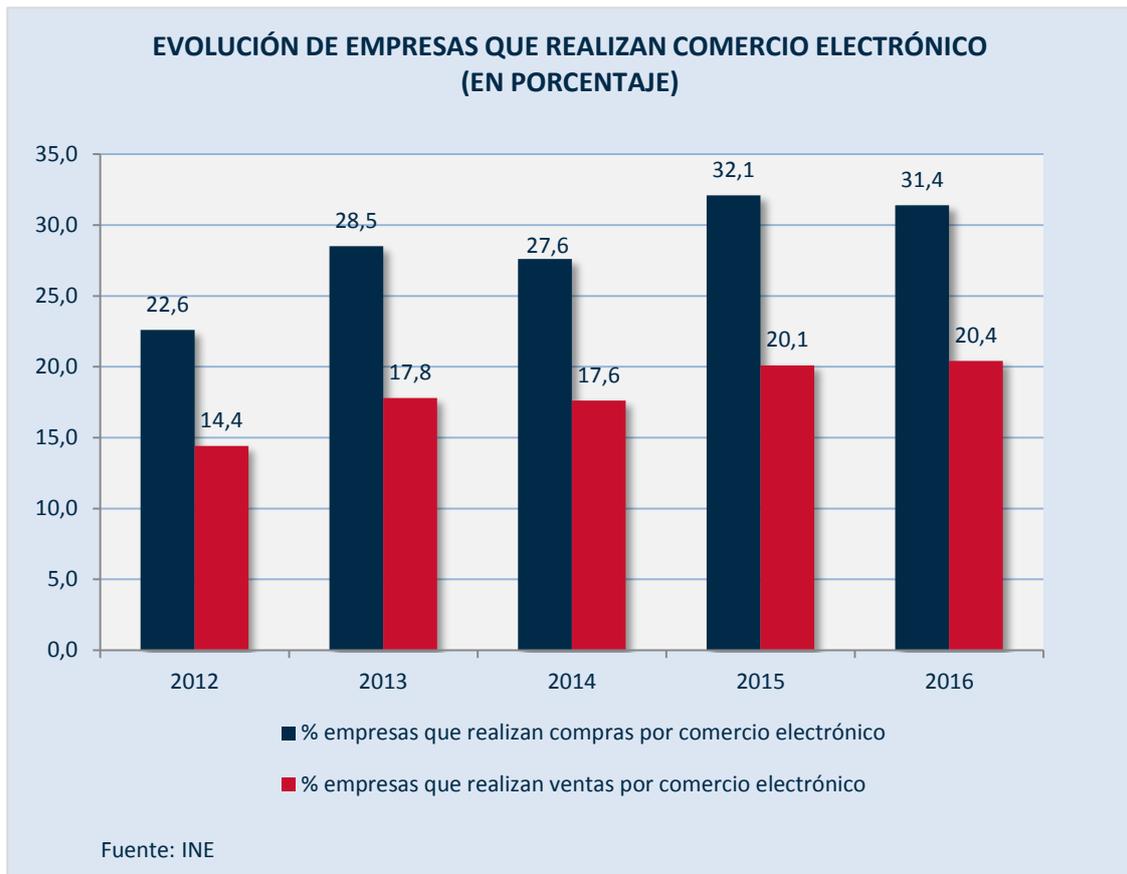
- **Ventas mediante comercio electrónico**

El 20,4% de las empresas con 10 o más empleados realizaron ventas mediante comercio electrónico en el año 2016. El volumen de negocio generado por estas ventas alcanzó los 228.323,1 millones de euros, con un aumento del 4,6% respecto a 2015.

Las ramas de actividad con mayor porcentaje de empresas que realizaron ventas a través de comercio electrónico fueron Servicios de alojamiento (87,4%), Alimentación; bebidas; tabaco; textil; prendas vestir; cuero y calzado; madera y corcho; papel; artes gráficas y reproducción de soportes grabados (29,3%) y Comercio al por mayor y al por menor y reparación de vehículos a motor y motocicletas (28,6%).

Las ventas a través de comercio electrónico representaron el 16,6% del total de ventas efectuadas por las empresas de 10 o más empleados, frente al 15,7% del año anterior. El 15,0% de las empresas realizaron ventas mediante comercio electrónico por página web o aplicaciones móviles (apps). El valor total de estas transacciones fue de 85.542,9 millones de euros, lo que supuso el 37,5% del total de ventas de comercio electrónico.

Gr fico III.9.8



- **Compras mediante comercio electrónico**

El 31,4% de las empresas con 10 o más empleados realizaron compras mediante comercio electrónico en 2016. El volumen total de los pedidos de bienes y servicios realizados a través de comercio electrónico fue de 199.324,6 millones de euros, con un aumento del 1,0% respecto a 2015.

Las ramas de actividad con mayor porcentaje de empresas que compraron a través de comercio electrónico fueron el Sector TIC (59,5%) e Información y comunicaciones (52,5%).

Las compras a través de comercio electrónico representaron el 20,7% de las compras totales de las empresas de 10 o más empleados, frente al 20,3% del año anterior.

El 30,4% de las empresas realizaron compras mediante comercio electrónico por página web o aplicaciones móviles (apps). El valor total de estas transacciones fue de 63.767,8 millones de euros, lo que supuso el 32,0% del total de compras de comercio electrónico.

### Uso de las TIC en las empresas de menos de 10 asalariados

El 73,1% de las empresas de menos de 10 empleados dispone de ordenadores, según los datos del primer trimestre de 2017.

El 70,2% de las microempresas dispone de acceso a Internet y el 99,0% de ellas accede mediante alguna solución de banda ancha.

En cuanto al tipo de conexión, las empresas con banda ancha fija son el 87,7% y las que acceden a internet por banda ancha móvil el 72,6%.

El 29,8% de estas empresas, con conexión a Internet, dispone de página web, frente al 31,5% del año anterior.

El 4,5% de las empresas con menos de 10 empleados realizaron ventas por comercio electrónico en el último año y el 15,7% compras.

Cuadro III.9.7

#### INFRAESTRUCTURAS TIC DE LAS EMPRESAS DE MENOS DE 10 ASALARIADOS EN PORCENTAJE

	Primer Trim. 16	Primer Trim. 17
Ordenadores	74,5	73,1
Personal que usa ordenadores con fines empresariales	63,1	63,9
Personal que usa ordenadores conectados a internet con fines empresariales	59,1	60,5
Tienen sistemas internos de seguridad	45,9	47,6
Conexión a Internet	70,7	70,2
- Conexión a Internet y sitio/página web*	31,5	29,8
- Usa firma digital*	44,2	48,6
- Banda ancha (fija a móvil)*	98,2	99,0
- Banda ancha fija*	86,0	87,7
- Banda ancha móvil*	69,9	72,6

\* Porcentaje sobre el total de empresas de menos de 10 empleados con conexión Internet.

Fuente: INE.

### 9.3. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS CENTROS DOCENTES NO UNIVERSITARIOS

Seguimos incorporando los datos de la memoria anterior al no disponer de datos más actualizados.

En el curso 2014-2015, el número medio de alumnos por ordenador destinado a tareas de enseñanza y aprendizaje es de 3,0 alumnos. En el caso de los centros públicos, es de 2,8, con 3,0 en los centros de E. Primaria y 2,6 en los de E. Secundaria y F.P.; y en los centros privados esta proporción es de 3,9.

Considerando sólo los ordenadores destinados preferentemente a la docencia con alumnos, la proporción es de 3,6 alumnos por ordenador, reduciéndose a 3,3 en los centros públicos e incrementándose a 4,7 en los centros privados.

Por otra parte, considerando los ordenadores destinados preferentemente a las tareas propias del profesorado, el número medio de profesores por ordenador es de 2,0 en el total de centros, 1,9 en los centros públicos y 2,2 en los centros privados.

El número medio de ordenadores por unidad de clase es de 6,4 para el total de centros, alcanzando los 6,9 ordenadores por clase en los centros públicos (5,8 en los centros de E. Primaria y 8,0 en los centros de E. Secundaria y F.P.) y los 5,3 en los centros privados.

*Cuadro III.9.8*

#### PRINCIPALES INDICADORES DE LAS TIC EN LOS CENTROS EDUCATIVOS NO UNIVERSITARIOS

	TOTAL	CENTROS PÚBLICOS			CENTROS PRIVADOS
		Total	Centros E. Primaria	Centros E. Secundaria y F.P.	
Nº medio de alumnos por ordenador destinado a tareas de enseñanza y aprendizaje	3,0	2,8	3,0	2,6	3,9
Nº medio de alumnos por ordenador destinado preferentemente a la docencia con alumnos	3,6	3,3	3,6	3,0	4,7
Nº medio de alumnos por ordenador con acceso a Internet destinado preferentemente a la docencia con alumnos	4,0	3,6	4,0	3,2	5,2
Nº medio de ordenadores por unidad/grupo	6,4	6,9	5,8	8,0	5,3
Nº medio de profesores por ordenador destinado a tareas propias del profesorado	2,0	1,9	2,2	1,6	2,2

Fuente: Subdirección General de Estadística y Estudios. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Atendiendo al tamaño de municipio donde se ubican los centros, se observa que el número medio de alumnos por ordenador destinado a tareas de enseñanza y aprendizaje va desde 1,6 en los municipios más pequeños (de hasta 1.000 habitantes) hasta 4,0 en los municipios más poblados (Más de 500.000 habitantes), mientras que el número medio de ordenadores por unidad presenta menores variaciones, 6,3 y 5,2 respectivamente en los tipos de municipio mencionados, aunque el valor más alto (7,8) se da en los municipios de 2.001 a 5.000 habitantes.

Cuadro III.9.9

**INDICADORES POR TAMAÑO DE MUNICIPIO**

	Nº medio alumnos por ordenador (1)	Nº medio ordenadores por unidad
<b>TOTAL</b>	<b>3,0</b>	<b>6,4</b>
Hasta 1.000 habitantes	1,6	6,3
De 1.001 a 2.000 habitantes	1,9	6,6
De 2.001 a 5.000 habitantes	2,1	7,8
De 5.001 a 10.000 habitantes	2,6	7,1
De 10.001 a 25.000 habitantes	2,9	6,9
De 25.001 a 100.000 habitantes	3,2	6,4
De 100.001 a 500.000 habitantes	3,4	6,1
Más de 500.000 habitantes	4,0	5,2

(1) Nº medio de alumnos por ordenador destinado a tareas de enseñanza y aprendizaje.

Fuente: Subdirección General de Estadística y Estudios. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Cuadro III.9.10

**NÚMERO MEDIO DE ALUMNOS POR ORDENADOR DESTINADO A TAREAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

	TOTAL	CENTROS PÚBLICOS			CENTROS PRIVADOS
		Total	Centros E. Primaria	Centros E. Secundaria y F.P.	
<b>TOTAL</b>	<b>3,0</b>	<b>2,7</b>	<b>3,0</b>	<b>2,6</b>	<b>4,0</b>
Andalucía	2,1	1,9	2,8	1,5	2,7
Aragón	2,6	2,5	2,5	2,5	3,0
Asturias (Principado de)	2,4	2,1	2,1	2,1	3,4
Baleares (Illes)	2,0	1,8	1,8	1,8	2,3
Canarias	3,8	3,4	2,6	4,8	6,8
Cantabria	3,0	2,5	2,0	3,3	5,3
Castilla y León	3,6	3,1	2,3	4,2	5,4
Castilla - La Mancha	2,4	2,3	1,8	3,1	3,5
Cataluña	3,8	3,4	3,2	3,6	4,9
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>5,3</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,9</b>	<b>6,9</b>
Extremadura	1,8	1,5	3,3	1,1	6,4
Galicia	2,5	2,3	2,5	2,1	3,4
Madrid (Comunidad de)	5,5	5,7	6,3	5,3	5,3
Murcia (Región de)	5,9	5,3	6,1	4,7	8,7
Navarra (Comunidad Foral de)	4,6	4,3	4,9	3,8	5,3
País Vasco	1,7	1,6	1,8	1,5	1,8
Rioja (La)	3,0	2,7	2,7	2,8	3,9
Ceuta	2,5	2,4	2,1	2,9	3,1
Melilla	2,7	2,8	2,1	3,6	2,7

Fuente: Subdirección General de Estadística y Estudios. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Por comunidad autónoma, la ratio de alumnos por ordenador dedicado a la enseñanza y aprendizaje presenta bastantes diferencias; dándose las proporciones más bajas en Extremadura (1,6) y País Vasco (1,7), mientras en otras comunidades como Región de Murcia, Comunidad de Madrid y Comunitat Valenciana superan los 5 alumnos por ordenador.

La conexión a Internet de los centros educativos est  generalizada (99,9%), estando disponible este acceso desde un porcentaje bastante generalizado de las aulas habituales de clase (92,7%). Esta situación está bastante homogeneizada por titularidad y tipo de centro.

El ancho de banda de la conexión a internet ha aumentado con respecto del curso anterior. El 68,4% de los centros tienen conexiones a Internet superiores a 5 Mb frente al 59,4% del curso 2013-14, siendo el incremento más importante en las conexiones de más de 20Mb que se han duplicado, pasando del 12,0% al 25,6%.

El 86,8% de los centros tienen habilitada conexión inalámbrica a Internet, siendo del 85,7% en los centros públicos y del 90,1% en los centros privados. Dentro de los centros públicos, en los de E. Primaria el porcentaje es 84,4% y en los de E. Secundaria y FP es 89,0%. En relación al curso 2013-14 la conexión wifi se ha incrementado en todos los tipos de centros, siendo esta diferencia para el total de 3,7 puntos porcentuales.

Cuadro III.9.11

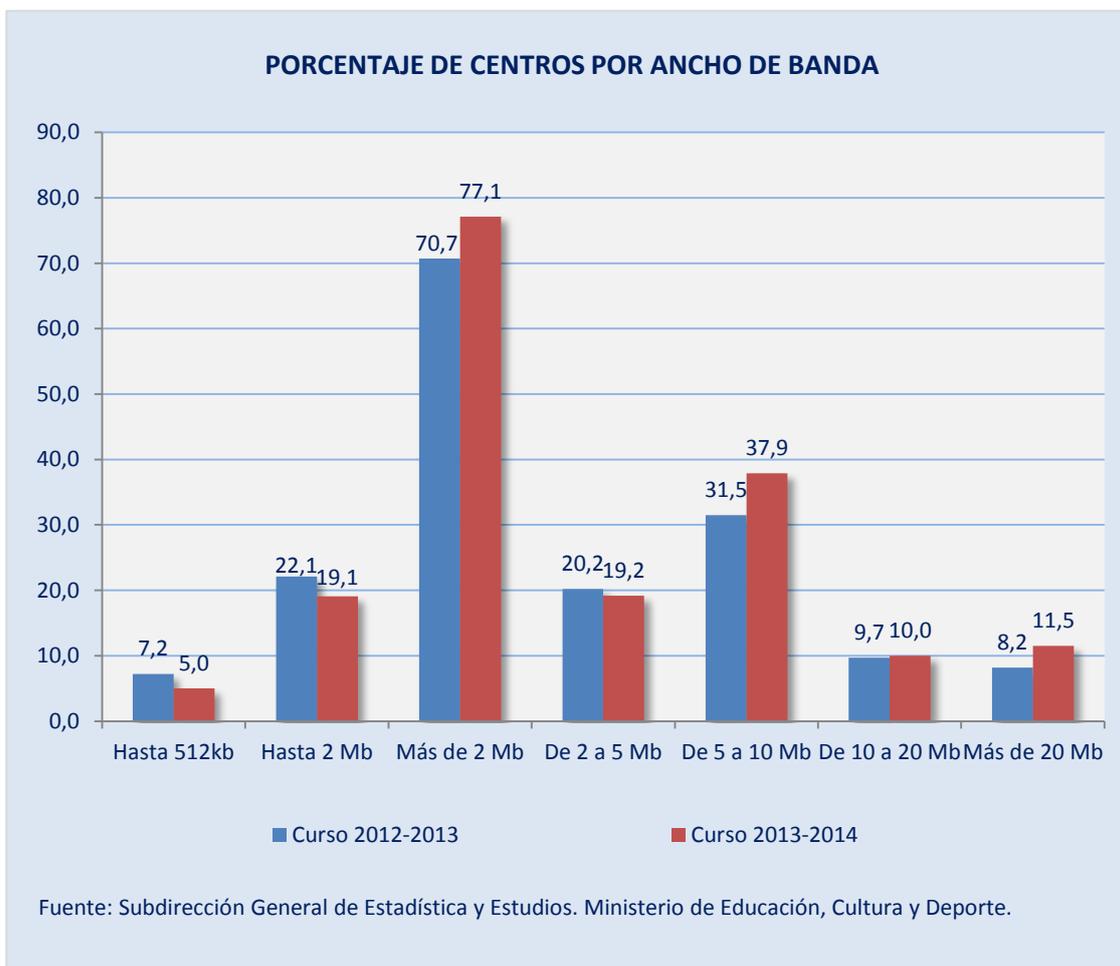
**PORCENTAJE DE CENTROS CON CONEXIÓN WIFI A INTERNET POR COMUNIDAD AUTÓNOMA Y TITULARIDAD DEL CENTRO**

	TOTAL	CENTROS PÚBLICOS		CENTROS PRIVADOS	
		Total	Centros E. Primaria		Centros E. Secundaria y F.P.
<b>TOTAL</b>	<b>83,1</b>	<b>82,3</b>	<b>81,1</b>	<b>85,2</b>	<b>86,0</b>
Andalucía	87,3	88,4	87,9	89,6	81,3
Aragón	86,0	85,4	82,3	93,6	88,0
Asturias (Principado de)	94,3	94,0	93,7	94,9	95,5
Balears (Illes)	89,9	89,3	85,8	98,7	91,7
Canarias	56,6	52,8	54,3	48,3	86,7
Cantabria	76,8	76,4	75,2	80,0	78,0
Castilla y León	85,8	86,0	86,4	85,0	84,7
Castilla - La Mancha	87,8	87,7	85,9	93,2	88,6
Cataluña	93,3	93,9	94,3	93,2	92,1
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>74,6</b>	<b>68,4</b>	<b>67,6</b>	<b>69,8</b>	<b>89,2</b>
Extremadura	70,8	69,7	64,8	83,7	79,2
Galicia	97,5	99,2	99,4	98,7	90,8
Madrid (Comunidad de)	76,4	73,7	68,3	86,2	81,0
Murcia (Región de)	81,6	83,7	88,2	68,7	73,3
Navarra (Comunidad Foral de)	54,1	51,1	44,4	70,7	64,2
País Vasco	96,8	96,9	97,2	96,3	96,6
Rioja (La)	91,0	92,8	93,2	91,7	85,7
Ceuta	63,0	72,7	62,5	100,0	20,0
Melilla	78,3	73,7	66,7	85,7	100,0

Fuente: Subdirección General de Estadística y Estudios. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

En casi todas las comunidades autónomas se encuentra bastante generalizada la conexión inalámbrica a Internet, estando en varias de ellas extendida a la práctica totalidad de sus centros: Principado de Asturias (99,5%), Galicia (98,5%), Andalucía (98,0%) y País Vasco (98,0%).

Gr fico III.9.9



Los ordenadores de sobremesa siguen siendo mayoría (51,2%), pero se les aproximan los portátiles que ya representan el 45,2%. Estos porcentajes son similares, con pequeñas diferencias, por titularidad y tipo de centro. El 3,6% restante corresponde a tablet PC, con un mayor porcentaje en los centros privados (7,1%) mientras que en los centros públicos de E. Secundaria y FP su presencia es poco significativa (0,9%).

Cuadro III.9.12

**PORCENTAJE DE AULAS HABITUALES DE CLASE CON CONEXIÓN A INTERNET**

	TOTAL	CENTROS PÚBLICOS			CENTROS PRIVADOS
		Total	Centros E. Primaria	Centros E. Secundaria y F.P.	
Aulas habituales de clase con conexión a Internet	91,5	91,3	89,7	93,6	92,1

Fuente: Subdirección General de Estadística y Estudios. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

El 51,3% de los ordenadores están ubicados en las aulas habituales de clase, un 24,7% en aulas de informática, un 5,1% en las dependencias de administración y gestión del centro y el 18,8% restante en otras dependencias. El porcentaje de ordenadores ubicados en aulas habituales de clase es mayor en los centros públicos de E. Primaria con el 56,4%, mientras que en los centros privados se da el mayor porcentaje de ordenadores ubicados en aulas de informática, 29,8%.

Cuadro III.9.13

**PORCENTAJE DE ORDENADORES POR TIPO DE ORDENADOR**

	TODOS LOS CENTROS	CENTROS PÚBLICOS		CENTROS PRIVADOS
		Centros E. Primaria	Centros E. Secundaria y F.P.	
Ordenadores de sobremesa	51,7	50,0	53,8	50,1
Ordenadores portátiles	46,2	47,3	45,4	46,2
Tablet PC	2,1	2,7	0,7	3,8

Fuente: Subdirección General de Estadística y Estudios. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Cuadro III.9.14

**PORCENTAJE DE ORDENADORES POR UBICACIÓN**

	TODOS LOS CENTROS	CENTROS PÚBLICOS		CENTROS PRIVADOS
		Centros E. Primaria	Centros E. Secundaria y F.P.	
En aulas de informática	24,6	21,5	23,8	30,8
En aulas de clase	52,4	57,8	51,3	46,6
Administración y gestión del centro	4,9	5,4	4,3	5,5
En otras dependencias	18,0	15,3	21,8	17,1

Fuente: Subdirección General de Estadística y Estudios. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

#### 9.4. PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA GENERALITAT

Presentado en el Pleno del Consell de 1/04/2016 y aprobado en abril 2016. El plan, a aplicar de manera urgente, forma parte de la estrategia TIC y se enmarca dentro de la Agenda **Digital de la Comunitat Valenciana** (ADCV) y consta de tres fases que es desarrollan en paralelo:

- Una primera, en la que se completará el Plan **de Administración Electrónica**, identificando los elementos tecnológicos que posibilitarán la transformación digital. Se incluyen como elementos fundamentales:
  - Registre único electrónico
  - Plataformas de firma electrónica y de la valija electrónica
  - Conexión al Sistema de Interconexión de Registros (SIR)
  - Carpeta ciudadana
  - Sistema de claves concertadas para identificación de la ciudadanía y firma
  - Plataforma Autonómica de Intermediación (PAI)
  - Digitalización certificada
  - Archivo Electrónico
  
- La segunda fase relativa al **Plan de Adaptación de Procesos y Aplicaciones**. Se ha dado prioridad a los procesos administrativos, que son aquellos presentes en todas las consellerias. No obstante, también se está llevando a término la transformación de procesos administrativos sectoriales, que quedan en el ámbito de una conselleria. La Subsecretaria de Transparencia y la DGTIC están liderando conjuntamente los grupos de trabajo constituidos a partir de las comisiones de la CITEC, y formados por representantes de todas las consellerias. El objetivo de los grupos es evaluar y adaptar los procesos administrativos al nuevo procedimiento administrativo común digital y, en consecuencia las aplicaciones informáticas y sistemas de información que dan soporte a cada proceso.
  
- En la tercera fase está previsto crear una **oficina técnica que se ocupará de impulsar el plan y coordinar** las diferentes tareas de la implantación de los procesos y aplicaciones adaptadas: la formación de los empleados públicos, el soporte al cambio y el seguimiento de todas las iniciativas y proyectos que se pongan en marcha.

##### Convenios suscritos con el AGE:

- **Firma del convenio de la Generalitat con el Ministerio de Hacienda y AA PP el 6/6/2016, para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica.** Permite ahorrar en el desarrollo de soluciones informáticas, porque prevé la adhesión a determinadas plataformas del Estado, como la de intermediación de datos, de registros, (para la interoperabilidad entre AA PP), @firma (para la identificación digital del ciudadano), la red SARA o el Registro de Apoderamientos. Es uno de los requerimientos para recibir el FLA.

- **Adhesión de la Generalitat a la plataforma GEISER/ORVE** del Ministerio de Hacienda y Función Pública para acceso al registro electrónico y al sistema de interconexión de registros, en trámite.

#### **Desarrollo normativo:**

- **Decreto 220/2014, del Consejo (Reglamento de Administración electrónica de la Comunitat Valenciana).** En revisión para adaptarlo a las nuevas Leyes de Procedimiento Administrativo y de Régimen Jurídico de las AA PP (leyes 39 y 40/2015)
- **Cumplimiento normativo.** Se ha iniciado una revisión de los sistemas de información para verificar el cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y del Esquema Nacional de Seguridad (NOS), aprobados respectivamente por Real Decreto 4/2010 y Real Decreto 3/2010.
- **Política de archivo electrónico.** Se ha elaborado la Política de Gestión del Archivo Electrónico de la Generalitat, en el seno del grupo de trabajo "Monasterio". En revisión para ser tramitado como Decreto del Consejo.
- **Sistemas de autenticación del ciudadano.** Se ha elaborado el borrador de decreto que debe autorizar el uso de sistemas de autenticación y firma electrónica alternativos a la firma electrónica avanzada, lo cual permitirá un acceso más sencillo del ciudadano a los servicios digitales, utilizando por ejemplo llaves concertadas. En tramitación como Decreto del Consejo.

#### **Desarrollo del Plan de Transformación Digital de la Generalitat:**

- **Medida 1: Implantación del registro único.** La Presidencia de la Generalitat y las consejerías tienen implantado el registro único (Sanidad prevista en febrero de 2018).
- **Medida 2: Implantación de plataformas de signatura electrónica y de valija electrónica.**

Se ha implantado en todas las consejerías y sus OO AA la **plataforma de signatura electrónica** desarrollada por el Ministerio de Hacienda, mejorada por la DGTIC. También con la correspondiente APP móvil.

Estamos trabajando en un **sistema de signatura con certificados a la nube (cl@vefirma)** alternativos al uso de certificados electrónicos. Prevista su utilización a los primeros trámites telemáticos a febrero de 2018.

También está disponible el sistema de **Código Seguro de Verificación (CSV)**, que permite obtener un documento firmado electrónicamente en formato electrónico a partir de una copia en papel.

El sistema de **valija electrónica o registro departamental**, de envíos entre los diferentes departamentos de apuntes con documentación en formato digital, ha sido implantado en todas las consejerías y sus OO AA (Sanidad está planificada para el mes de enero de 2018).

- **Medida 3: Interconexión de registros.** Hay una oficina con la aplicación ORVE, que permite la conexión al Sistema de Intercambio de Registros (SIR) en cada conselleria (condicionalidad FLA). Está previos ampliar el número de oficinas ORVE a las consejerías de Igualdad y Sanidad.
- **Medida 4: Carpeta ciudadana.** Ya existe la posibilidad de consultar la carpeta ciudadana, por el acceso a las notificaciones telemáticas y a algunos trámites seleccionados. Progresivamente, se anotarán los estados de cada vez más expedientes administrativos, para consulta. Estamos trabajando en la integración de la carpeta ciudadana con el Punto de Acceso General del AGE (condicionalidad FLA).
- **Medida 5: Sistema cl@ve.** La Generalidad ha puesto en marcha el sistema de llaves concertadas cl@ve para identificación de la ciudadanía (alternativo al uso de certificados electrónicos). Está disponible por acceder en la carpeta ciudadana y por identificación de las personas físicas y signatura de documentos a los trámites telemáticos.
- **Medida 6: Consolidación de la Plataforma autonómica de Intermediación.** Se trata de la pieza llave para la interoperabilidad de las AAPP, a través de la que la Generalitat ofrece servicios de datos als resto de AAPP, lo cual permite el principio de “solo una vez el ciudadano comunica sus datos”. Se encuentra conectada con la Plataforma del Estado, para el acceso de servicios de consulta de datos de otros AA PP (condicionalidad FLA).
- **Medida 7: Digitalización certificada.** El sistema que permite sacar una copia digital válida de un documento original en papel está en desarrollo. Está previos que en febrero de 2018 esté disponible en todas las máquinas de escaneo.
- **Medida 8: Archivo electrónico.** Está disponible un repositorio documental para todos los documentos electrónicos que gestionan las consejerías y sus OO AA. Las plataformas de signatura electrónica y valija electrónica están integradas. Está previsto que todas las aplicaciones informáticas de gestión almacenen los documentos administrativos electrónicos a dicho repositorio.
- **Medida 9: Adaptación de los procesos administrativos transversales.** Se ha iniciado el proyecto de transformación de varios procesos administrativos que son utilizados por todas las consejerías, adaptándolos a la administración digital. Sendos grupos de trabajo están rediseñando los procesos, coordinados por un grupo de Simplificación Administrativa liderado por la DGTIC y la Subsecretaría de Transparencia:

- el proceso de gestión de personal,
- el proceso de contratación
- el proceso sancionador
- el proceso de gestión de subvenciones
- el proceso de gestión de quejas
- el proceso de gestión económica
- el proceso de registro

El rediseño de los procesos y el desarrollo de las correspondientes aplicaciones informáticas irán finalizándose a lo largo de los próximos meses. En el mes de **julio de 2018** estará disponible una aplicación adaptada a cada nuevo proceso rediseñado, para que pueda ser utilizada por todas las consejerías y sus OO AA. No obstante, en muchos casos se entregarán versiones parciales que estarán disponibles antes.

- **Medida 10: Transformación de otros procesos administrativos.** Se han iniciado varios proyectos de transformación de procesos sectoriales, dentro del ámbito de una conselleria. También otros procesos han sido rediseñados y tienen una aplicación informática de apoyo. Ya están disponibles o muy cerca de finalizar:

**GASPAR**, para la comunicación con Las Cortes de las iniciativas parlamentarias.

**DIETAS**, para la gestión de comisiones de servicio y desplazamientos de los empleados públicos.

**Tramitación procesal a los órganos judiciales**, con comunicaciones electrónicas con profesionales (LexNet) y las AA PP (Inside, condicionalidad FLA).

**Inspecciones de calidad ambiental, playas y agricultura** en movilidad.

**Pago de tributos y tasas con tarjetas bancarias.**

**Oficina Virtual de Economía Social**, con servicios electrónicos a Cooperativas.

**Oficina Virtual del Personal Docente**, con servicios electrónicos al personal.

Numerosos **trámites telemáticos** nuevos disponibles por ciudadanos, centros educativos y empleados públicos.

Otros proyectos de transformación de procesos administrativos sectoriales están actualmente en ejecución, a los ámbitos de urbanismo (planeamiento), vivienda (ayudas al alquiler y la rehabilitación, vivienda social), dependencia, menores (tutelas), inclusión (renta valenciana), cultura (oferta cultural), agricultura (ayudas), gestión de residuos, gobierno ético, participación ciudadana...

### **Balance de la implantación del Plan de Transformación Digital de la Generalitat:**

La presentación **electrónica de solicitudes** ha crecido un 191% en la Generalitat, lo cual supone que 100.000 personas se han ahorrado desplazarse a una ventanilla desde abril de 2016.

El uso de la **carpeta ciudadana**, que desde enero 2017 es accesible desde móviles y mesitas táctiles, ha aumentado cerca de un 80% en la Generalitat. Permite consultar notificaciones y participar en procedimientos.

El uso de la **tramitación telemática** ha aumentado un 30%, con cerca de 5 millones de tramitaciones, y el de los pagos **online** más de un 57%, con 5.000 pagos realizados.

**El uso de la signatura electrónica** se multiplica por 175, pasando de una media mensual de 400 firmas además de 70.000.

### **Coordinación con diputaciones, mancomunidades y ayuntamientos:**

**Adenda del convenio marco de colaboración entre la Generalitat, las diputaciones provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y provincias, suscrito el 3 de julio de 2008, en materia de Administración Electrónica en el ámbito de la C.V.** Aprobado por el Consejo el 25 de noviembre de 2016. Se trata de la prórroga hasta diciembre de 2017 del convenio por el que las AA PP valencianas colaboran en la implantación de servicios de Administración electrónica para los ciudadanos.

**Consolidación de plataformas para entidades locales.** Se han centralizado las plataformas de servicios telemáticos para entidades locales que residían en las diputaciones provinciales. La plataforma unificada se ha instalado en los sistemas de la Generalitat, desde donde se ofrecen servicios de administración electrónica que ayuntamientos y mancomunidades pueden utilizar. Se ha iniciado un proceso de evolución de la plataforma con nuevas integraciones con: el Punto de Acceso General, el registro GEISER, el Port@firmas, el Sistema de Información Administrativa del Estado (SIA), y con el SIR.

**Un nuevo convenio marco de colaboración** para la transformación digital de las AA PP valencianas se encuentra en elaboración. El objetivo de este nuevo convenio es definir una estrategia única y una hoja de ruta orientativo.